

No.056 東京福祉バス㈱ 【輸送モード:バス】

「アクシデントノートや各種マニュアル、災害対策訓練等の実施により、社員の「気づき」を高め、安全を確保する。」

1. 概要

企業情報

所在地	東京都荒川区南千住 5 丁目 21 番 1 号			創立	1979 年	
年 商	約 25 億円	人員数	491 名（運転者 254 名含む）		資本金	1 億円
拠点数	本社及び練馬営業所、足立第二営業所、世田谷営業所、江東営業所、足立営業所(観光部)の計 6 拠点		車両等	241 両（送迎用：228 両、観光用：13 両、タクシー：3 両含む）		
事業内容	一般貸切旅客自動車運送事業、特定旅客自動車運送事業、タクシー事業、旅行業務他					
輸送品目	貸切及び特定旅客他					
取引先	東京都、区・市、社会福祉法人他					

組織的安全マネジメントの特長

「アクシデント・インシデント レポート」を全車両に常備し、乗務員がお客様の、いつもと違う様子や忘れ物などアクシデントがあったことを記入する。週末にこの情報を集約し、週明けに各車両へフィードバックしている。
高齢者、障害者の方を対象としたマニュアルが独自に作成され、指導に活用している。事故対策や災害発生時の手順も出来ている。防災マップには、救急指定病院、公衆電話、広域避難所の位置等を示すマークがある。このマップは各施設にも同じマップが常備されている。
災害時を遭遇した状況を想定し、その状況下での対応(無線での交信要領等)方法などの対処方法について、乗務員が毎月 2 回実技を加え行われている。

調査者所見

バスを利用される方の個々人の特質を理解することが求められる仕事であり、日々の出来事をレポートを活用して、情報の共有化が徹底されていた。また、レポートを集約した結果を乗務員にフィードバックする等、周知徹底を行っていた。理由としては、全ての乗務員がお客様に対して、いつも同じ目線で同じ対応をするためである。バスを利用される多くの方が、障害を持つ方であるため、バスを利用される方の安全を図るための各種のマニュアルが充実していた。特に毎月 2 回の防災訓練を徹底することで、どのような状況におかれても乗務員があわてることなく、お客様をご家族のもとに無事にお返しするという会社の姿勢を感じることができた。

調査情報

調査日	2010 年 3 月 4 日	訪問先	本社及び足立第二営業所長
対応者	営業部長、人事部教育養成課長、総務部主任、足立第二営業所長、品質管理室		

(注) 企業情報等の内容は調査日を基準日とした内容である

2. 会社の概要、創業からの成長経過

もとは旅行会社でありバスの幹旋が専門であった。地元の会社であることとそれまでのバス幹旋の実績から荒川区より福祉施設の送迎バスを運行することの打診を受け、昭和 54 年に東京福祉バス(株)として新事業に取り組んだ。当時の専務が車両の架装にも詳しく、自社で車両を改造したリフト付きバスを導入し、送迎業務を始めた。当時は、福祉バスの事業者はほとんどなく、障害を抱える方々を輸送する専門事業社（バス会社）としての我が国で初めての誕生であった。

また、リフト付きのバスもほとんど世になかったこともあり、仕事も急増し、急成長を続けてきた。

荒川区、葛飾区、新宿区の福祉施設の送迎バスの運行をはじめ、昭和 58 年から東京都交通局が行っていた特別支援学校の大型バスによる送迎の業務を受託することで社会的信用を高めたことも、成長の背景にある。

平成 12 年の介護保険スタート後は仕事量が減少した。介護施設が事業者にまかせるだけの予算がとれなくなったためである。施設の職員が運転したり、施設自体で送迎バスを持ち運転士を委託するケースが増えた。

他社でも送迎業務を行う福祉バス事業者が数社ある。公的な仕事の場合、入札で業務を獲得するため、収入の伸びは横ばいである。

年商は約 25 億円であり、このうち、送迎関係の収入は約 23 億円、一般貸切の営業収入は約 2 億円となっている。

主要業務は養護学校や福祉センター、医療センター等の日々の送迎業務であり、知的発達障害者、身体障害者、高齢者、特別支援学校の生徒などが主な利用者になる。従業員数は 491 名(うち乗務員 254 名、添乗員 183 名)であり、車両 241 両のうち、観光用の車両が 13 両、タクシー車両が 3 両となっている。観光バスを含めリフト付バスは 218 台である。

この事業で重要なのはお客様の安全を確保することである。交通上の安全は当然のこととして、車内の安全、そして快適に乗車していただくことも重要になる。安心して家族を預けていただける企業になるために、どの乗務員も同じ質のサービスができることを目指し日々取り組んでいる。

3. トップの考え方

昭和 54 年に障害を抱える方々を輸送させて頂く福祉バス会社として誕生した。障害を抱える方々に支え合うよろこびと、出会う楽しさ等の思い出づくりのお手伝いを目指して、リフト付観光バスと一般の観光バスの導入を行い、現在に至っている。

平成 12 年まで成長を続けたが、介護保険の制度改定によって保険の適用がなくなり、その影響により収入は横ばいの状況が続いている。

安全運行の徹底は勿論、送迎サービスの向上、安全快適な車内環境の確保をテーマに乗務員をはじめ全社を挙げて取り組んでおり、ハード面では特にリフト装置の改良に取り組んでいる。近年の大型化、多様化する車椅子の形状にも対応可能な大型リフト盤面を有するドア一体型リフト装置を搭載し、今なお改良を重ねて安全の確保に努めている。

この事業で重要なのは安全である。ハード面だけでは対応できない部分はソフト面が重要になる。交通上の安全は当然のこととして、車内の安全確保、快適に乗車できることも重要になる。朝、バスの中で個々のこだわりや情緒不安定になり施設に到着しても安定しない場合もある。帰り便においても同じようなことが言える。そのために安心して、ご家族を預けていただける企業として現サービスを継続していくことが必須になる。どの乗務員も同じ質のサービスができることを目指し、乗務員に「サービス介助士」の資格を取得させることもその一環である。また、足立第二営業所では添乗員だけのミーティングの頻度を増やし、情報の共有化とコミュニケーションを図り進めるなど日々研鑽に努めている。

「人間愛は、万事の基なり」の精神に基づき、障害者の方々と共に生きる社会を目指している。輸送安全の基本理念である「心を込めて、今日も あしたも」の精神に従って、障害者の方々に真摯な職務対応を行うことを目指している。お客様に「安全」「安心」「快適」に乗車して頂く福祉輸送サービスの向上と乗務員の安全に関わる品質の向上及び地域社会への貢献を目指している。

□経営の理念等についてはホームページに記載

<http://www.tyofukushi.co.jp/index12.html>

4. 組織的安全マネジメントへの取り組み

A) トップのコミットメントと行動

ポイント	CL 項目※
◆経営トップが安全統括管理者を務めている。お客様からの監査、運輸安全マネジメントに取り組むことが質の改善に重要と捉え、取り組んでいる。	A 1、B 1 、B 2
◆安全に関する費用については惜しまない考えであり、事故防止のための安全装置においても、現場と一緒にあって自ら開発検討に参加している。	A 1、A 2 、B 1
◆値段ではなく「質」でお客様から認めていただけるよう、乗務員、添乗員にはおもてなしの精神をもってもらいたいと考えている。「サービス介助士」の資格取得への補助はその一環である。	A 2、B 1 C 2

※CL 項目とは、組織的安全マネジメントチェックリストの項目である。項目の内容については「7. 組織的安全マネジメント チェックリスト自己評価結果」参照。

- ・代表取締役社長が安全統括管理者を務めている。
- ・東京都、区からの監査を受けている。監査を受けて質の改善を行うことが重要と考えており、運輸安全マネジメントにも積極的に取り組んでいる。
- ・安全に関する費用を惜しまない考えであり、事故防止のための安全装置も、現場と一緒にあって自ら開発検討に参加している。
- ・お客様の安全を確保するための安全装置の開発を積極的に行っている。
- ・現在、足立第二営業所が ISO9001 の取得に向けて活動を行っている。約 10 名によるプロジェクトが中心となっている。まず足立第二営業所をモデルとし、他の営業所に展開したい。
- ・毎月の各営業所の所長会議に出席し、現場の状況を確認し、対策を講じている。
- ・値段ではなく「質」でお客様から認めていただけるよう、乗務員、添乗員にはおもてなしの精神をもってもらいたいと考えている。「サービス介助士」の資格取得への補助はその一環である。
- ・社員研修時に無事故表彰があり、3 年、5 年、10 年、15 年の対象者に対して、毎年表彰している。
- ・無事故者に対しては会社規程の手当を支給している。
- ・各交通安全運動が終了した後、優良ドライバーとして、営業所長から推薦を受け、荒川警察署長賞、さらに無事故を続けた場合に再推薦され警視庁より交通部長賞の金賞、銀賞など数多くの運転士が表彰されている。

B) マネジメントシステム

ポイント	CL 項目
◆「アクシデント・インシデント レポート」を全車両に常備し、乗務員がお客様の、いつもと違う様子や忘れ物などアクシデントがあったことを記入する。週末にこの情報を集約し、週明けに各車両へフィードバックしている。	B 1、B 3 B 7、D 1 、D 7
◆月 2 回、災害時の状況を想定し、様々な方法で、どのように対応するか訓練を通じてレポートを提出させたり資料を配布したり、乗務員のいざというときの共通訓練を行っている。	B 1、B 3 、C 4

【人事・マネジメント関連について】

- ・新人乗務員の育成を担当する「サポーター」として、足立第二営業所に所属している運転士 2 名、添乗員 2 名に乗務に関する業務指導をお願いしている。
- ・サポーターは業務の品質が高く、責任感も高い方をお願いしている。今のところ特別に給与面での厚遇もない形で携わっている。
- ・送迎業務の約 80%は、添乗員と一緒に同乗する運行となっている。
- ・添乗員 183 名のうち、男性が 20%、女性が 80%の割合となっている。年齢構成は、男性は定年後の方がほとんどであり、女性は子育てが終わった頃の平均で大体 50 才位である。
- ・乗務員も辞める人が少なく、定着率は約 80～85%である。

【情報の活用会議等について】

- ・お客様からのクレームも、乗務員ひとり一人によってアクシデントかインシデントかの捉え方が違うため、気付きに関する啓発を行い、全員の考えが統一できるように検討、対策をしている。
- ・その一つとして、「アクシデント・インシデント レポート」を全車両に常備して、毎日、送迎中の出来事や車内のお客様の様子に関して、乗務員が気付いたことを記入するようにしている。
- ・「アクシデント・インシデント レポート」は、毎週金曜日に帰庫時に回収され品質管理室で取りまとめた後、翌週月曜日に集約した結果をノートに追加し乗務員にフィードバックし、周知するようにしている。
- ・乗務員の有志によって、お茶や弁当などを食べながら始まった活動が、5 年前に「業務改善委員会」として会社の正式な活動として立ち上がった。そこでは業務に関する意見が交換され、「運転日報&防災マニュアル」の作成が成果の一つとしてある。
- ・業務改善委員会には、本社及び各営業所の乗務員で月 1 回開催され、営業所長も参加している。
- ・ブロック毎にグループが編成され、各ブロックのブロック長と副ブロック長として運転士と添乗員 1 名ずつが選任されている。任期は 2 年であり交替制である。
- ・ブロック長、副ブロック長、サポーターともに給与面での待遇の差別化はしていない。
- ・足立第二営業所で週 1 回のグループミーティングが行われおり、所長と品質管理担当者

が同席する。その議事録が記録、保管されている。

- ・ 1 グループ 17～18 名の構成となっている。足立第二営業所には A～G の 7 グループがある。
- ・ グループミーティングは、週に 1 回程度で、送迎業務の少ない昼の時間帯に 1 時間程度で実施される。何か課題が発生した場合には不定期で開催される。

【安全に関する費用について】

- ・ 車椅子によって、車輪の形状など様々に仕様が異なり、一人ひとりに合わせた固定ベルトが作られている。
- ・ サービス介助士の資格取得の補助をしている。入社 1 年後の希望者に対して会社より全面的にバックアップをしている。またホームヘルパー資格取得についても、費用の一部または全額を補助している。
- ・ デジタルタコグラフを安全指導に活かすために試験的に導入したが、判断しきい値をメーカーが示す限界に設定しても全員 A ランクになってしまい、安全運転の証である。
- ・ 走行速度は 59km/h 以下の設定にしている。
- ・ バックアイカメラは、全ての車両に 17 年前から導入している。

C) 教育訓練制度

ポイント	CL 項目
◆高齢者、障害者の方を対象としたマニュアルが独自に作成され、指導に活用している。事故対策や災害発生時の手順も出来ている。防災マップには、救急指定病院、公衆電話、広域避難所の位置等を示すマークがある。このマップは各施設にも同じマップが常備されている。	B 3、C 2 、C 3
◆災害時を遭遇した状況を想定し、その状況下での対応(無線での交信要領等)方法などの対処方法について、乗務員が毎月 2 回実技を加え行われている。	B 3、C 2 、C 3

【採用・新人研修関連について】

- ・ 採用面接では、差別視がなく、やさしい気持ちの人かどうかをみる。誰にでも優しくできることが必要であり、ヘルパー等の資格や知識の有無は必ずしも関係がないと考えている。また、笑顔で体が健康な方を採用したいと考えている。
- ・ サービス業でもある為、笑顔が絶えず、人柄や面倒見の良い方が良く、車椅子の扱いの要領の良い人であればさらによい。

【乗務員の研修等について】

- ・ 採用者への本社研修では、会社方針の教育から始まり、車椅子の止め方等の現場でのスキルに関する研修や座学が行われる。
- ・ 現場での 2 週間の訓練期間では、サポーターとペアを組み、OJT による実地指導が中心になる。現在 4 名いるサポーターのうち 1 名の下で指導を受ける。

- ・一番望ましい乗務員に付いて学ぶ方法が、最良の指導方法であると考えている。
- ・お客様ごとに特性や気をつけるべき点があるため、独り立ち後は担当車両をもち、一定のコースの中で業務を実施する。
- ・送迎業務では、乗務員同士の、息の合った行動が必要となる。
- ・サポーターのための研修では、現在乗務しながら新人乗務員の教育を行っている。このため、サポーターに対する研修等については、乗務のない日を選び基本的には、厚労省の「仕事の教え方」及び「人の扱い方」という監督者訓練。ビジネスマナーセミナー等を受講している。
- ・そのほか、日々の業務とプラスして、教育に関連するセミナーや講習を教育養成課より発信したり、自ら選らんだものを受講し、サポーター業務のスキルアップのための新人教育を行っている。

【サービス介助士の資格について】

- ・現在、約 100 名の乗務員がサービス介助士の資格を取得している。サービス介助士は NPO 法人が運営している資格制度であり、ホームヘルパーから身体介助の業務を除いた業務範囲となっている。
- ・サービス介助士の資格を取得した乗務員からの研修報告書を読むと、人間としてのやさしさが大事であることを改めて痛感したなど受講者の感想も記されている。
- ・サービス介助士の資格の取得は乗務員の意識の向上や自信につながる。100 人のお客様がいれば 100 の障害があり、100 以上の対応の仕方がある。自分たちが日々やっていることが正しいという裏付けにもなる。

【社員教育・訓練について】

- ・年に 1 回大きな会場を借りて全体社員研修会が行われており、プログラムには自閉症の専門家の方を講師に招いての講話なども行っている。
- ・災害時のビデオを活用した研修や心肺蘇生法に関するダミー人形を用いた実地訓練指導も行っている。
- ・車椅子の転倒対策についての指導も行っており、基本マニュアルをパワーポイントで研修指導も行っている。
- ・転倒対策の検討は、KYT 活動にも繋がるものであり、あらゆる可能性の観点から防止対策の検討が行われている。
- ・訓練後には、参加乗務員からアンケートを回収し、その浸透具合と今後の指導要領の検討に活用している。
- ・災害時の対策も重要であり、平成 17 年から毎月 1 日と 17 日に災害対策訓練を実施している。
- ・訓練の方法は、乗務員に災害・被害の状況を記載した資料が入った封筒を渡し、それを乗務員が開封した時点から始まり、その時の対応(無線での交信要領等)方法などの対処方法について運行管理者等と処置、確認する訓練が行われている。
- ・KYT 訓練は、営業所研修や社員研修の中で、座学や体験などで実施している。

【業務マニュアルの整備】

- ・体の不自由な方などが乗車しているため、乗務員は急の付く運転を行ってはいないが、交通事故対策より車内事故防止の観点の主となっており、各種マニュアルが独自に作成されている。
- ・この行は削除しました。
- ・リフト操作に関する資料が少ないため、現場の写真や情報を収集して、独自に固定するための基本マニュアル(リフト操作と車椅子の固定)を作成している。
- ・運転日報&防災マニュアルには、事故や災害が発生した際の手順や防災地図に、救急指定病院、公衆電話、広域避難所の位置等を示す地図なども掲載されており、全車両に常備されている。

【事故惹起者への対応等】

- ・バック事故と車両架装の特性によるオーバーハングに起因する軽微な事故が多く、現在、対策を検討中である。マイクロバスの後方にリフトを取り付けるため、オーバーハングが大きくなる特性が一つの要因になっている。
- ・バック事故の防止は一旦下りてでも運転士が直接目で後方の確認を行うように指導している。添乗員も乗務しているが、職務の中には、お客様の見守りが疎かになってしまうのでバック誘導は含まれていない。そのためバック時は、運転士が責任を持って行っている。
- ・バス送迎のため、お客様の家になるべく近く狭い場所に進入したり、水たまりを避けて駐車するなどのリスクも要因として大きい。
- ・事故が発生した場合は、各当該営業所での指導のほか、事故惹起者を本社に集めた指導対策が行われている。

D) 現場管理

ポイント	CL 項目
◆サービス事業でもあり、信頼関係が重要である。人とのコミュニケーションを大切にしていることから、点呼時には、各乗務員が気持ち良く出発できるように配慮している。	D 5、D 7 、B 3

【日常業務等について】

- ・乗務車輛に乗務する運転士と添乗員の組み合わせは、年度初めに決まっている。
- ・サービス事業でもあり、信頼関係が重要である。人とのコミュニケーションを大切にしていることから、点呼時には、各乗務員が気持ちよく出発できるように配慮している。
- ・点呼では、交通情報に関する連絡事項や各乗務員との連絡事項の確認を行っている。
- ・乗務員とはコミュニケーションを良くとるように心掛けている。
- ・全乗務員の運転記録証明書を本社で保管している。
- ・運転日報や点呼記録簿に毎日の指示事項が記載されており、乗務員はそれらの指示内容を確認して業務している。
- ・安全運転への意識と向上に、デジタルタコグラフが役に立っている。

5. 顧客や取引先との関係

「お客様アンケート」を毎年、実施しており回収した回答に関してお客様からのご指摘を、改善するため乗務員同士で検討も日常的に行われています。討議内容については、営業所でまとめ本社で一括して、社員教育に活用している。

昨年は、お客様から約 1,400 通のアンケート回答を頂き、分析することにより、満足度を測っているが、以前はお礼のお言葉を頂き満足度レベルも高い状況であったものが、現在では、お客様自身の査定レベルも高くなり、このところ満足度は横ばいの状態となっている。また、同施設担当でも運転士と添乗員によって、満足度のバラツキもある。今後、アンケート結果の内容を研修会等に盛り込むことで、サービスの質を均一化して行く予定である。

お客様からのクレームに関しての対策も、運転士・添乗員との各個人別の面談を行うことにより指導、改善を目指している。福祉輸送サービスにおける乗務員の品質向上を行い、地域社会への貢献を目指している。

6. 安全に関する実績データ

【交通事故発生率】

乗車した方々への配慮からスピードを出すことがなく、ゆっくり走行するために、このところ大きな事故は発生していない。

軽微な事故も含めて、事故件数としてカウントしており、事故率に関しては下記のとおりである。

年	事故件数(件)	走行距離 (千 km)	交通事故発生率(件/10 万 km)
平成 21 年度	31	3,955,989	0.78
平成 20 年度	38	3,377,214	1.13
平成 19 年度	42	3,926,198	1.07
平成 18 年度	24	3,719,785	0.65

計算式：事故件数÷走行距離×10 万 km

7. 組織的安全マネジメント チェックリスト自己評価結果

区分		項目		評価
A	トップのコミットメントと行動	A 1	行動見本（現場巡回）	ア
		A 2	経費予算配分	ウ
		A 3	賞罰制度	ア
B	マネジメントシステム	B 1	理念・行動指針	ア
		B 2	マネジメントサイクル	イ
		B 3	情報管理のしくみ（安全の実績・情報）	イ
		B 4	人員配置と異動	イ
		B 5	管理者育成	ア
		B 6	協力業者管理（関連会社等）	ア
		B 7	お客様の評価	イ
C	教育訓練制度	C 1	採用・新人教育	ア
		C 2	運転スキル、作業スキル訓練	ア
		C 3	事故分析、再発防止教育	ア
		C 4	KYT、ヒヤリハット	ア
		C 5	小集団活動（班活動）	ア
D	現場管理	D 1	ルールの順守	イ
		D 2	日常点検・整備	ア
		D 3	整理、整頓、洗車、清掃	イ
		D 4	現場巡回指導（街頭指導）	ア
		D 5	点呼・朝礼	イ
		D 6	身だしなみ、服装	ア
		D 7	挨拶、返事、報告	ア
		D 8	時間管理、生活管理	イ
		D 9	協力意識	ア

※組織的安全マネジメントのチェックリスト（詳細）は、国土交通政策研究所のホームページから入手可能。検索エンジンで「国土交通政策研究所」と入力。“●研究会・アドバイザー会議等”のページにある“運輸企業のための組織的安全マネジメント手法に関する調査”「第3回アドバイザー会議資料（平成21年3月17日）資料3」の郵送調査票参照。



写真 1
送迎用車両



写真 2
足立第二営業所
案内看板



写真 3
車庫風景



写真4
車庫出入口
安全看板設置風景



写真5
点呼場所風景



写真6
事務所内掲示風景
各種掲示資料

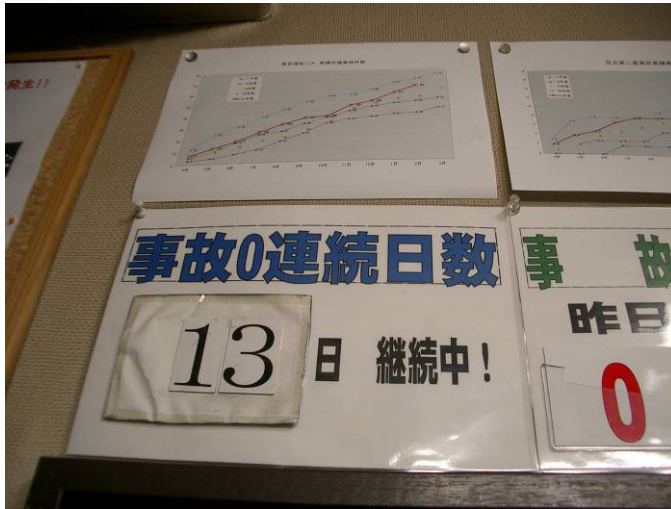


写真 7
事務所内掲示風景
事故 0 連続日数



写真 8
事務所内掲示風景
事故件数

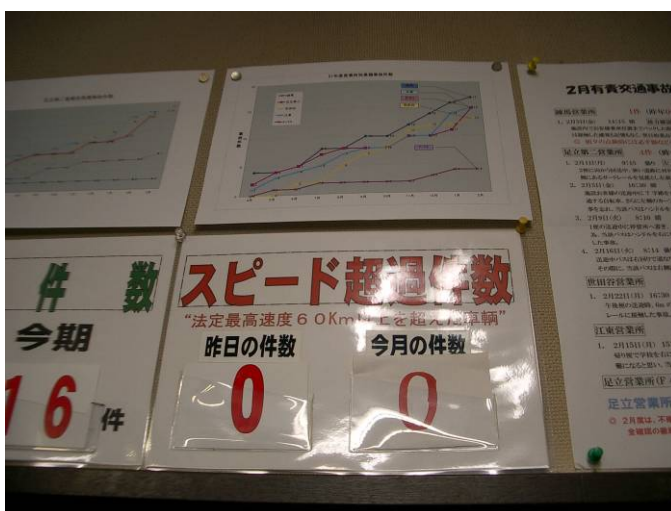


写真 9
事務所内掲示風景
スピード超過件数



写真 1 0
事務所内掲示風景
事故緊急連絡

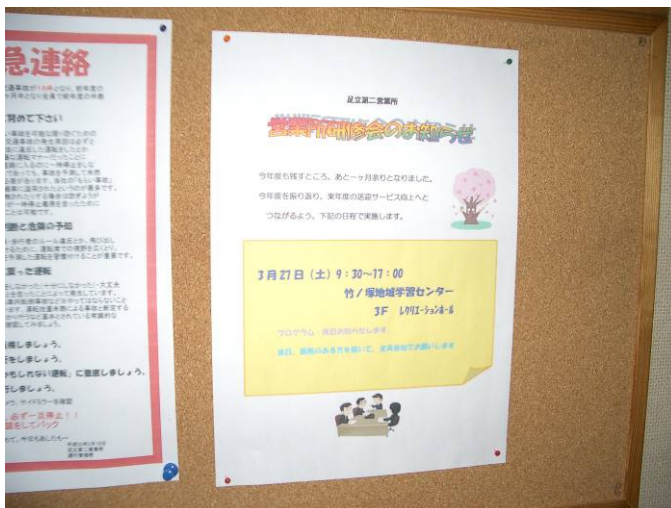


写真 1 1
事務所内掲示風景
営業所研修会のお知らせ



写真 1 2
事務所内掲示風景
事故発生状況の掲示

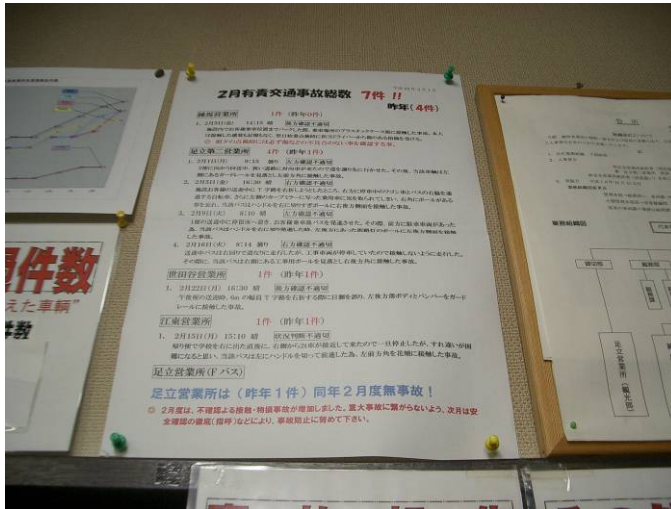


写真1 3

事務所内掲示風景

2月有責交通事故総数

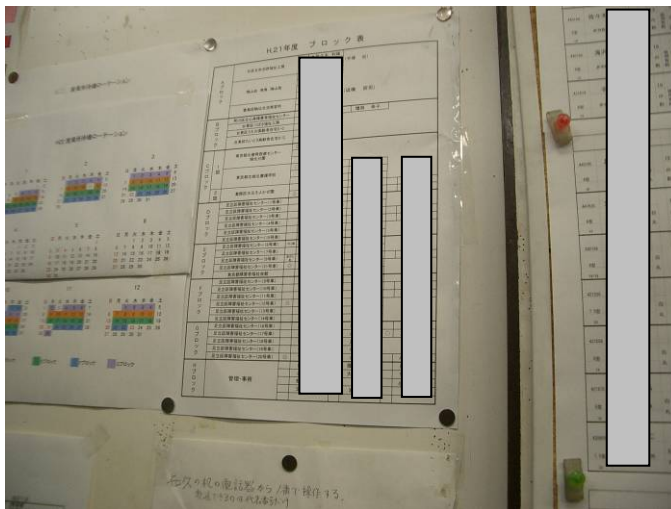


写真1 4

事務所内掲示風景

ブロック表



写真1 5

運転日報&防災マニュアル

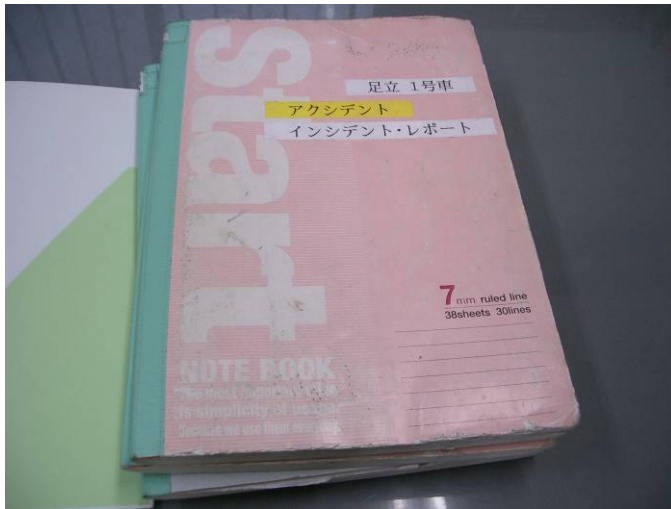


写真1 6

アクシデント インシデント・レポ
ート

アクシデント・レポート

氏 名	報告者氏名	車両番号	12-34
年月日	H21.〇.〇	時 間	〇〇:〇〇
場 所	施設・車内・運行中（具体的な住所）		
種 別	事故・被害・自傷・トラブル・荷物・その他		
誰が	職員・お客様・通行人・区民・乗務員		
具体的な内容	誰が誰に対してや どのような事が起きたのか また、どのように対応したのかを 具体的に記入して下さい		
誰に報告	職員の〇〇様・〇〇様の保護者、ヘルパー、 事務所の〇〇管理者など具体的に記入		

※アクシデントが発生した場合は、その日のうちにレポートを提出して下さい

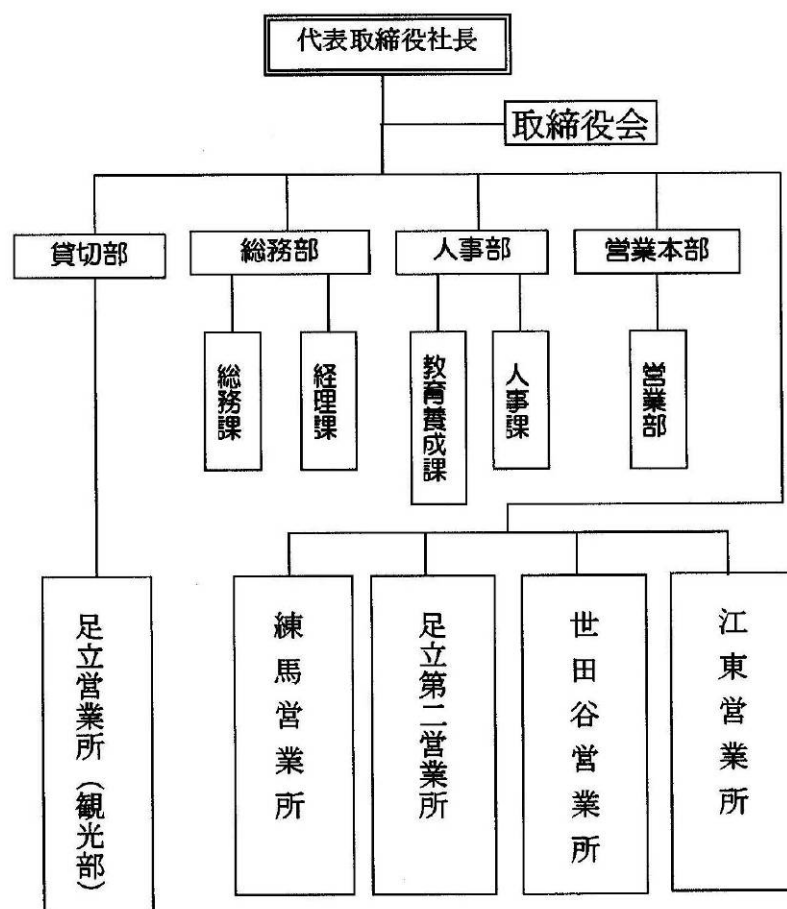
写真1 7

アクシデントレポート
記入要領

(別紙 1)

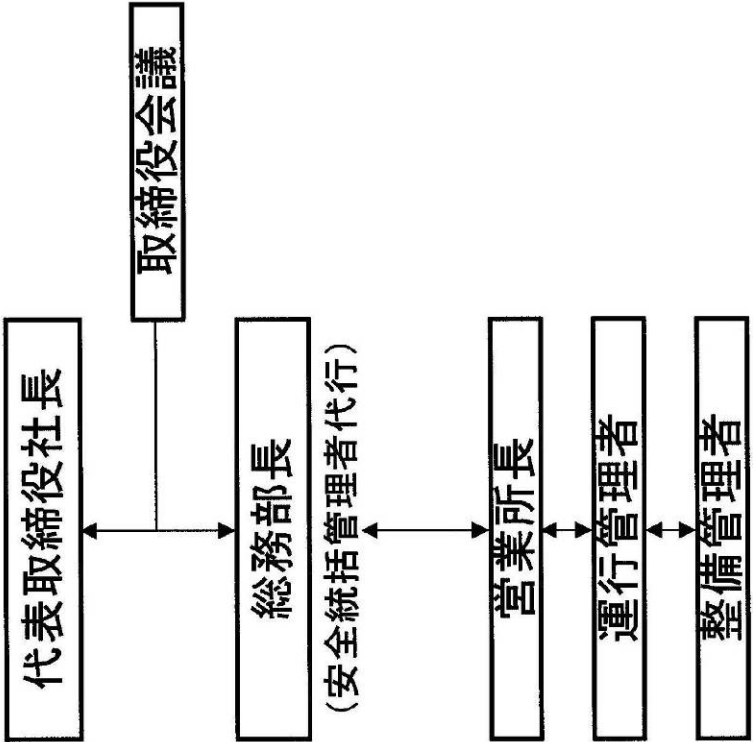
平成 19 年 3 月 1 日

業務組織図



(別紙2)

安全統括管理者が不在の時の組織図
(第8条第7項関係)



運 転 日 報 & 防 災 マ ニ ュ ア ル 綴



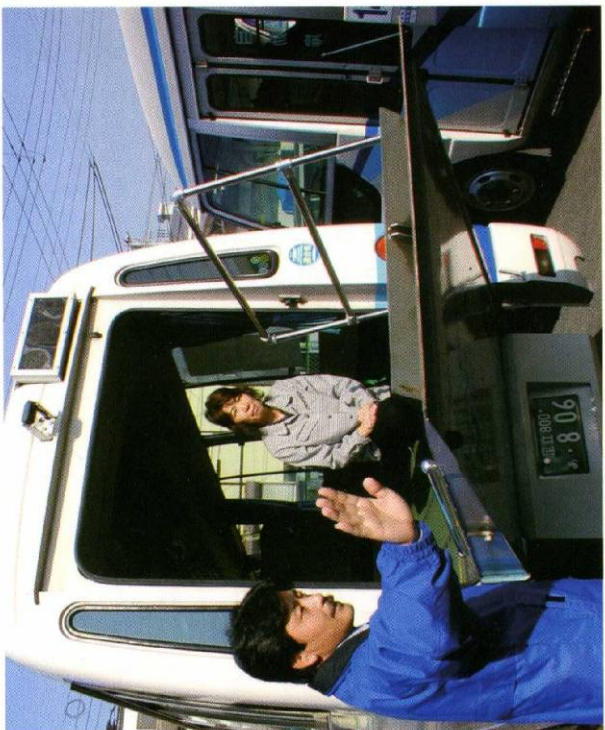
東京福祉バス株式会社

心を込めて 今日もあしたも



— 基本マニュアル —

リフト操作と車椅子の固定



東京福祉バス株式会社

心を込めて 今日もあしたも

目次

○ 車椅子の各部名称	表紙裏
1. 準備	1
2. リフト昇降	1
3. 車椅子固定	3
4. 細ベルトを使用する場合	5
5. リフト同乗の場合（降車時）	7
6. リフト同乗の場合（乗車時）	8
7. リフト降車の基本	9
8. ご家族の方への引継ぎ	9
9. ワンマンでの乗降	10
10. リフトメイススイッチ	10
11. エアラインレール	11

車両点検マニュアル

《大型・中型車編》



平成 18 年度
東京福祉バス株式会社
一心を込めて 今日もあしたも一

車両点検マニュアル

《ローザ編》



平成 18 年度
東京福祉バス株式会社
一心を込めて 今日もあしたも